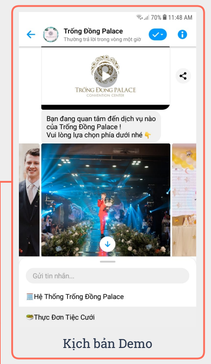
CHATBOT MAKETING

KỊCH BẢN

KỊCH BẢN BẮT ĐẦU



Kịch bản Demo

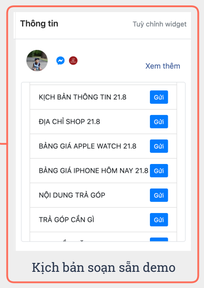
Là kịch bản chào mừng dùng chung cho tất cả các khách hàng nhắn tin với fanpage

- Chủ động đưa thông tin nhanh chóng, chính xác đến cho khách hàng
- Không bị miss khách
- Đem lại trải nghiệm tốt, chuyên nghiệp cho khách hàng
- Có thể xử lí số lượng khách hàng lớn trong 1 khoảng thời gian

KỊCH BẢN CHAT PAGE

Gồm các kịch bản soạn sẵn để trả lời các câu hỏi mà khách hàng thường hỏi Nội dung kịch bản có thể là Text + Hình ảnh + Video sản phẩm

- Nội dung chuẩn, không bị sai chính tả, viết thiếu dấu, hoặc trả lời theo cảm xúc
- Khách hàng nhanh chóng nhận được thông tin mong muốn
- Giảm tải các công việc lặp đi, lặp lại
- Tăng hiệu suất làm việc của nhân viên



Kịch bản soạn sẵn demo

PHÂN LOẠI KHÁCH HÀNG

Mục đích: chăm sóc và khai thác hiệu quả tệp khách hàng

- Khách hàng nóng: Khách hàng để lại số điện thoại trong cuộc hội thoại chatbot sẽ tự bắt và phân loại thành 1 nhóm để phục vụ việc chăm sóc, remarketing hoặc tối ưu chi phí quảng cáo
- Khách hàng lạnh: Bao gồm khách hàng cũ: đã mua hàng mà chủ shop không chăm sóc lại, khách hàng chưa mua hàng trong quá khứ

Sau khi đã phân loại khách hàng thành từng nhóm theo hành vi tương ứng, dùng quảng cáo trả phí của FB để khai thác lại tệp khách hàng

QUẢNG CÁO FACEBOOK

ADS MESSENGER

Khi chạy quảng cáo dạng Messenger, khách hàng nhấn vào nút gửi tin nhắn thay vì dùng dạng mặc định của FB thì sẽ hiển thị kịch bản của chatbot gửi thông tin của sản phẩm (text + hình ảnh + video)

- Giải quyết nhanh chóng nhu cầu về thông tin của khách hàng
- Tạo trải nghiệm tốt, chuyên nghiệp
- Tăng tỉ lệ chuyển đổi

Khi khách hàng nhìn thấy quảng cáo và cần thông tin về sản phẩm, ta nên đưa thông tin cho khách hàng (text + hình ảnh + video...), tránh để khách hàng phải qua 1 bước trung gian (dạng mặc định của Fb)

TƯƠNG TÁC

Tự động trả lời Comment khi khách hàng comment vào bài viết

- Nhanh chóng trả lời khách hàng
- Không bị bỏ sót và mất khách hàng

Tự động inbox cho khách hàng khi khách hàng comment vào bài viết

- Nhanh chóng giải quyết nhu cầu thông tin, khách hàng không phải đợi quá lâu để có thông tin của sản phẩm
- Không bị bỏ sót khách hàng
- Giảm tải thời gian của nhân sự, tăng hiệu suất làm việc, tăng tỉ lệ chốt đơn
- Không bị mất khách hàng tiềm năng

AI facebook rất thông minh khi khách hàng có hành vi quan tâm tới 1 sản phẩm nào đó thì ngay lập tức sau vài tiếng sau sẽ có một Shop bán sản phẩm tương tự quảng cáo tới khách hàng đó dẫn đến việc khách hàng có nhiều sự lựa chọn, nếu không nhanh chóng đưa thông tin đến khách và xử lí ngay tức thì sẽ dẫn đến việc mất khách hàng tiềm năng

CHUỖI CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

Kéo lại tương tác, Chăm sóc, Dow Sale, Upsale, Cross sale khách hàng giúp TĂNG TỈ LỆ CHUYỂN ĐỔI, TIẾT KIỆM CHI PHÍ ADS 1 cách TỰ ĐỘNG VÀ THÔNG MINH

Bối cảnh: Khách hàng không mua hàng, không tương tác lại

- Khách hàng khảo giá, khách đang thấy giá cao nên chưa mua
- Khách bận, quên trong quá trình tương tác
- Khách có nhiều sự lựa chọn từ những nhà bán hàng khác
- Chưa có quy trình chăm khách hàng hiệu quả
- Đã mất chi phí quảng cáo cho FB, nên cần tối ưu hóa tỉ lệ chốt đơn

Quy trình triển khai

- Quy trình chăm sóc khách hàng tự động 3-6-9, bảng kịch bản và nội dung phù hợp
- Nhắc nhở khách hàng tương tác lại
- Tự động tặng Voucher hoặc giảm giá thẳng vào sản phẩm
- Giới thiệu các sản phẩm khác phù hợp hơn với túi tiền của khách hàng
- Gửi lời chúc đến khách hàng tạo thiệm cảm, phục vụ việc remarketing về sau

RE - MARKETING

Nhắn tin hàng loạt cho toàn bộ khách hàng cũ đã từng inbox với page

- Bán hàng tăng doanh số
- Chăm sóc khách hàng, gửi thông tin có giá trị
- Gửi tin nhắn chúc mừng, ngày lễ, tết để tri ân và cảm ơn khách hàng

CHATBOX

Tối ưu quy trình bán hàng, tương tác, phân loại và chăm sóc khách hàng

- Lọc tin nhắn chưa đọc
- Lọc tin nhắn chưa phản hồi
- Lọc tin nhắn chưa gắn nhãn
- Lọc tin nhắn có chứa số điện thoại
- Lọc theo khảong thời gian
- Lọc theo nhãn tag
- Lọc theo nhân viên
- Lọc theo bài viết

- Tìm kiếm và chăm sóc khách hàng nhanh chóng
- Phân chia nhân viên chăm sóc khách hàng, nhân viên phải có trách nhiệm đối với khách được chia
- Tránh tình trạng giành khách, ai chat nhanh thì được khách tiềm năng
- Đo lường và đánh giá được hiệu xuất làm việc của nhân viên
- Quản lí và chăm sóc khách hàng hiệu quả hơn

Kết nối với các bên thứ 3 để tối ưu quy trình bán hàng

Giao Vận
- Viettel Post
- Giao Hàng Nhanh
- Giao Hàng Tiết Kiệm

Quản lí kho, quản lí quan hệ khách hàng (CRM)
- Nhanh.vn
- Pushsale
- Kiôt - Việt
- CRM - Online
- Haravan
- Các đối tác mở API

Thanh toán trực tuyến

Chat đa kênh

Omisell: Kết nối trực tiếp với cửa hàng trên các sàn TMĐT (Shopee, Tiki, Lazada,..) và nhiều nền tảng bán hàng, mạng xã hội (Shopify, Woocommerce..)

MINI GAME

Tác dụng của Mini Game Viral
- Tăng doanh số, tỉ lệ chuyển đổi
- Giảm chi chi phí Marketing
- Tặng tương tác, kết nối
- Tạo trải nghiệm khách hàng
- Tăng nhận diện thương hiệu

Quy trình triển khai
- Truyền Thông
- Khách hàng chơi Mini Game Viral
- Xác nhận thông tin nhận thưởng
- Viral tạo sự lan truyền
- Chăm sóc - remarketing khách hàng cũ

Cách thức triển khai

Offline
- QR code tại cửa hàng, điểm bán
- QR code đặt trong sản phẩm
- Tờ rơi

Online
- Remarkeing tệp khách hàng cũ
- Fanpage, trang cá nhân
- Chạy quảng cáo
- Seeding
- Các nền tảng Social khác

SELLING PAGE

Tác dụng
- Bán hàng, tăng doanh số
- Cung cấp thông tin của nhiều sản phẩm, dịch vụ
- Đo lường hành vi khách hàng

Cách triển khai
- Remarketing gửi thông tin sản phẩm, dịch vụ mới hoặc chương trình khuyến mãi
- Giới thiệu sản phẩm, dịch vụ trong quá trình tư vấn
- Upsale, Cross sale

LANDING PAGE

Tác dụng
- Bán hàng, tăng doanh số
- Cung cấp thông tin của sản phẩm, dịch vụ
- Thu thập thông tin khách hàng tiềm năng